



KOMMUNE

# Koordinerte helsetjenester

Oppsummering fra dialogkafe  
Vår 2022



## Innhold

|                                                            |          |
|------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Innledning .....</b>                                 | <b>2</b> |
| <b>2. En dør inn? .....</b>                                | <b>3</b> |
| <b>3. Koordinerte tjenester og helhetlig tilbud? .....</b> | <b>4</b> |
| <b>4. Ansvar for eget liv? .....</b>                       | <b>4</b> |
| <b>5. Frisk for å være syk? .....</b>                      | <b>5</b> |
| <b>6. Følges tiltak og aktiviteter opp? .....</b>          | <b>5</b> |
| <b>7. Andre tema og tanker? .....</b>                      | <b>6</b> |

## 1. Innledning

### Hvorfor dialogkafe?

Dialogkafe er en god kvalitativ metode som gjør det mulig å utforske tema i dybden sammen med deltakerne. Dette til forskjell fra en spørreundersøkelse. Metoden er ikke ressurskrevende å gjennomføre.

Invitasjon til deltakelse ble sendt ut bredt via ulike kanaler. Det var få deltakere, men det gjorde at det var god anledning til å gå i dybden på tema. Alle deltakere fikk komme til ordet og fikk sagt sitt. Responsen var positiv fra dem som deltok.

Deltakerne representerte ulike erfaringer med tjenestene som pårørende, støtte, foresatt og egen brukererfaring.



Innsikten fra dialogkafeen skal brukes i Koordinerende enhet sitt systematiske arbeid med å forbedre kommunens arbeid med koordinerte helsetjenester, IP og koordinator.

## 2. En dør inn?

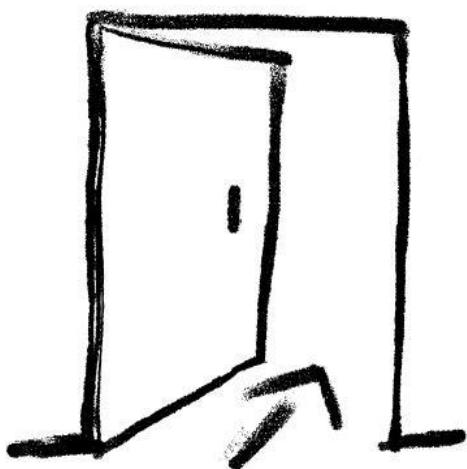
### Refleksjonsspørsmål

Kommunen har en ambisjon om at det skal være en dør inn:

- Hvordan opplever du informasjonen fra kommunen; nettsider, helsepersonell, saksbehandler, brev?
- Er det lett å søke hjelp?
- Opplever du å få hjelp når du henvender deg?

### Brukeropplevelser informasjon om hjelp og tiltak

- ✚ Det kan være vanskelig å finne fram på nettsidene til Askøy kommune.
- ✚ Informasjon om hjelp på nettsiden gjelder konkrete hjelpetiltak, men det finnes ikke noe sted å henvende seg dersom man trenger dialog og veiledning før en søknad.
- ✚ Det kan være vanskelig å komme i kontakt med rette vedkommende på telefon – når man ringer kommunen så blir man gjerne satt videre flere ganger før man når den rette.
- ✚ Det finnes eksempler på at post sendt elektronisk (digipost) ikke når foreldre/foresatte.
- ✚ Det bør ses på informasjonsflyten, både muntlig og skriftlig i saksbehandling, også når tilbud/tiltak avsluttes.
- ✚ En må selv være på og purre for å få hjelp/svar.
- ✚ Har opplevd å måtte vente lenge på tilbud.
- ✚ Har gode erfaringer i møte med flere av tjenestene i kommunen, og i møte med ansatte «på gulvet», men at det ikke alltid er så lett å få gitt tilbakemelding på tiltaket man får.
- ✚ Mye handler om holdningsarbeid – avhengig av ansatte med gode holdninger.



### 3. Koordinerte tjenester og helhetlig tilbud?

#### Refleksjonsspørsmål

Kommunen skal koordinere sine tjenester og gi et helhetlig tilbud. Hva tenker du at dette betyr?

#### Brukeropplevelse koordinerte tjenester

- ✚ Det er gull verdt å ha en koordinator å forholde seg til. En som kan hjelpe når behovet for mer hjelp melder seg, en som vet hvor vi skal henvende oss, og som kan hjelpe med det.
- ✚ En koordinator er noen som vet hva vi har behov for før vi vet det selv.
- ✚ Det er viktig at fastlegen har kompetanse og melder fra når det blir oppdaget behov for koordinerte tjenester.

### 4. Ansvar for eget liv?

#### Refleksjonsspørsmål

Å ha ansvar for egen helse og være sjef i eget liv hører vi stadig om:

- Hva tenker du at dette betyr?
- Hva tenker du at den enkelte kan gjøre selv?
- Hva tenker du at kommunen sine tjenester kan gjøre?

- ✚ Som pårørende må en trene for å håndtere sine egne barn, det må en ta ansvar for selv.
- ✚ Men den største faren er at pårørende går tom, og da får kommunen et problem.
- ✚ Veldig avhengig av at begge foreldre er på topp og er friske.
- ✚ SFO er gull verdt.
- ✚ Det er utfordrende at samlingspunkt er stengt i helligdager og ferier.
- ✚ Tilbud med avlastning på ettermiddag etterlyses.
- ✚ Det handler om å være løsningsorientert men det er viktig å bli hørt på løsningsforslagene.
- ✚ Kommunen har tilbud, men det strekker ikke til. Trenger derfor fleksible og individuelle løsninger.

## 5. Frisk for å være syk?

### Refleksjonsspørsmål

Du skal være frisk for å være syk – hvilke tanker gjør du deg når du hører det?

- ✚ Det er avgjørende at man har noen som står på for seg.
- ✚ De lave etter spørrener får ikke hjelp.
- ✚ Informasjonen er tilfeldig.

## 6. Følges tiltak og aktiviteter opp?

### Refleksjonsspørsmål

Opplever du at tiltak og aktiviteter som er bestemt blir fulgt opp i praksis? På hvilken måte?

### Brukeropplevelse oppfølging

- ✚ Bruker mye energi på å få hverdagen til å gå opp – har ikke energi til å ta kontakt og undersøke.
- ✚ Tiltak som er lovet blir ikke fulgt opp. Må purre og purre og en er over på neste utfordring før en får svar på hva som skjer.
- ✚ Det er behov for en telefon for å oppsummere. Savner at oppfølgingsteam/ansvarsgruppen informerer jevnlig om hva en kan få hjelp til.
- ✚ Ønsker å bruke Individuell plan (IP) til å holde oversikt og unngå å måtte ta telefoner for å sjekke at ting er gjort.



## 7. Andre tema og tanker?

- ✚ Det er behov for avlastningstilbud til barn også på røde dager i kalenderen.
- ✚ Savner dagtilbud/ettermiddagstilbud som kan gjøre det mulig med normalfritid for resten av familien.
- ✚ Støttekontaktordningen er en god ordning, men den enkelte støttekontakt trenger oppfølging.
- ✚ Kreftrehabilitering er et kjempetilbud.
- ✚ Frisklivssentralen.
- ✚ SFO er gull verdt.
- ✚ Soltunet avlastning – legger til rette for stabilitet og legger opp dagen ut fra individuelle interesser.
- ✚ Inkluderende miljø er viktig for barn med ekstra behov.